

116692005600

IN THE UNITED STATES PATENT AND TRADEMARK OFFICE

In re Patent Application of:
Toyoji IKEZAWA

Application No.: 10/812,413

Group Art Unit: 3621

Filed: March 30, 2004

Examiner: Not Yet Assigned

For: SALES ACTIVITY MANAGEMENT SYSTEM,
SERVER DEVICE, RECORDING MEDIUM,
AND COMPUTER DATA SIGNAL

CLAIM FOR PRIORITY AND SUBMISSION OF DOCUMENTS

Commissioner for Patents
2011 South Clark Place
Room 1B03, Crystal Plaza 2
Arlington, Virginia, 22202

Sir:

Applicant hereby claims priority under 35 U.S.C. 119 based on the following prior foreign applications filed in the following foreign country on the date indicated:

Country	Application No.	Date
Japan	2003-093245	March 31, 2003
Japan	2004-098691	March 30, 2004

In support of this claim, certified copies of the original foreign applications are filed herewith.

Dated: June 29, 2004

Respectfully submitted,

By Alex Chartove
Alex Chartove

Registration No.: 31,942
MORRISON & FOERSTER LLP
1650 Tysons Blvd, Suite 300
McLean, Virginia 22102
(703) 760-7744



日 本 国 特 許 庁
JAPAN PATENT OFFICE

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office.

出 願 年 月 日 2 0 0 3 年 3 月 3 1 日
Date of Application:

出 願 番 号 特 願 2 0 0 3 - 0 9 3 2 4 5
Application Number:
[ST. 10/C] : [J P 2 0 0 3 - 0 9 3 2 4 5]

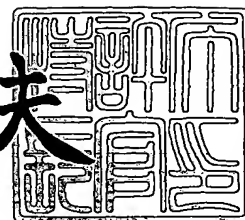
出 願 人 株式会社リコー
Applicant(s):



2 0 0 3 年 1 1 月 2 6 日

特許庁長官
Commissioner,
Japan Patent Office

今 井 康 夫



【書類名】 特許願

【整理番号】 0302452

【提出日】 平成15年 3月31日

【あて先】 特許庁長官殿

【国際特許分類】 G06F 17/60

【発明の名称】 販売活動管理システム、プログラム、及び記録媒体

【請求項の数】 14

【発明者】

 【住所又は居所】 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号 株式会社リコー内

 【氏名】 生澤 豊司

【特許出願人】

 【識別番号】 000006747

 【氏名又は名称】 株式会社リコー

 【代表者】 桜井 正光

【代理人】

 【識別番号】 100079843

 【弁理士】

 【氏名又は名称】 高野 明近

【選任した代理人】

 【識別番号】 100112313

 【弁理士】

 【氏名又は名称】 岩野 進

【手数料の表示】

 【予納台帳番号】 014465

 【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

 【物件名】 明細書 1

 【物件名】 図面 1

 【物件名】 要約書 1

【包括委任状番号】 9904834

【プルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 販売活動管理システム、プログラム、及び記録媒体

【特許請求の範囲】

【請求項 1】 販売活動を管理するためのサーバ装置を有する販売活動管理システムにおいて、前記サーバ装置は、販売担当者又はその販売担当者の管理者が使用する端末装置とネットワークを介して接続され、各販売担当者の活動内容を管理するための活動管理情報を登録した活動管理情報データベースにアクセス可能とし、該活動管理情報データベースに登録した活動管理情報に基づいて前記各販売担当者の活動内容を評価する活動内容評価手段と、該評価結果に基づいて前記各販売担当者の活動内容に関する評価レポートを作成する評価レポート作成手段と、該作成した評価レポートを前記端末装置に送信する評価レポート送信手段とを有することを特徴とする販売活動管理システム。

【請求項 2】 請求項 1 に記載の販売活動管理システムにおいて、前記活動管理情報は、前記各販売担当者の商談登録数、顧客訪問数、販売活動に係わる時間数、商談成約数（又は商談成約率）、売上金額、売上見込み金額のいずれか 1 又は複数を少なくとも含むことを特徴とする販売活動管理システム。

【請求項 3】 請求項 2 に記載の販売活動管理システムにおいて、前記活動管理情報は、商談の進捗状況を示す商談熟度別に前記活動管理情報データベースに登録されていることを特徴とする販売活動管理システム。

【請求項 4】 請求項 1 乃至 3 のいずれか 1 に記載の販売活動管理システムにおいて、前記サーバ装置は、前記活動管理情報データベースに登録した活動管理情報に基づいて所定数（又は所定率）以上の商談成約数（又は商談成約率）を示した販売担当者の活動パターンを分析する活動パターン分析手段を有し、前記評価レポート作成手段は、前記活動パターン分析手段により分析した結果に基づいて前記各販売担当者の活動内容に関するアドバイス情報を生成し、該生成したアドバイス情報を前記評価レポートに付加することを特徴とする販売活動管理システム。

【請求項 5】 請求項 4 に記載の販売活動管理システムにおいて、前記アドバイス情報は、前記各販売担当者に対する活動指示情報を含むことを特徴とする

販売活動管理システム。

【請求項 6】 請求項 2 乃至 5 のいずれか 1 に記載の販売活動管理システムにおいて、前記活動パターン分析手段は、前記活動管理情報データベースに登録した活動管理情報に基づいて所定額以上の売上金額又は売上見込み金額を示した販売担当者の活動パターンを分析することを特徴とする販売活動管理システム。

【請求項 7】 請求項 1 乃至 6 のいずれか 1 に記載の販売活動管理システムにおいて、前記評価レポート作成手段は、前記活動内容評価手段による評価結果に基づいて前記各販売担当者の活動内容にランク付けすることを特徴とする販売活動管理システム。

【請求項 8】 請求項 1 乃至 7 のいずれか 1 に記載の販売活動管理システムにおいて、前記サーバ装置は、顧客に関する情報を登録した顧客情報データベースと、該顧客情報データベースに登録した顧客の中から、前記活動管理情報データベースにおいて所定レベル以上の商談熟度に分類された顧客をターゲティングする顧客ターゲティング手段とを有し、該顧客ターゲティング手段によりターゲティングした顧客に関する情報を前記顧客情報データベースから抽出して前記評価レポートに付加することを特徴とする販売活動管理システム。

【請求項 9】 請求項 1 乃至 8 のいずれか 1 に記載の販売活動管理システムにおいて、前記サーバ装置は、販売活動におけるノウハウ、知識等を含むナレッジ情報を、前記顧客情報データベースに登録した顧客情報に関連付けて登録したナレッジデータベースにアクセス可能とし、前記評価レポートを前記端末装置に送信する際に、前記顧客ターゲティング手段によりターゲティングした顧客に関連したナレッジ情報を前記ナレッジデータベースから抽出して前記端末装置に送信することを特徴とする販売活動管理システム。

【請求項 10】 請求項 1 乃至 9 のいずれか 1 に記載の販売活動管理システムにおいて、前記ナレッジデータベースは、販売活動において活用するための各種販促資料、販売活動履歴、機器に関する納入実績のいずれか 1 又は複数を少なくとも含む販売支援情報を、前記顧客情報データベースに登録した顧客情報に関連付けて登録して有し、前記サーバ装置は、前記評価レポートを前記端末装置に送信する際に、前記顧客ターゲティング手段によりターゲティングした顧客に関

連した販売支援情報を前記ナレッジデータベースから抽出して前記端末装置に送信することを特徴とする販売活動管理システム。

【請求項 1 1】 請求項 1 0 に記載の販売活動管理システムにおいて、前記サーバ装置は、前記評価レポートに基づいて販売活動した結果を活動管理情報として前記端末装置から受け付けて、該受け付けた活動管理情報を前記活動管理情報データベースに登録することを特徴とする販売活動管理システム。

【請求項 1 2】 請求項 1 乃至 1 1 のいずれか 1 に記載の販売活動管理システムにおいて、前記評価レポートは、前記各販売担当者の管理者からのコメントを入力するための領域を有していることを特徴とする販売活動管理システム。

【請求項 1 3】 請求項 1 乃至 1 2 のいずれか 1 に記載の販売活動管理システムとしての機能をコンピュータに実行させるためのプログラム。

【請求項 1 4】 請求項 1 3 に記載のプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体。

【発明の詳細な説明】

【0 0 0 1】

【発明の属する技術分野】

本発明は、販売活動管理システム、プログラム、及び記録媒体、より詳細には、IT (Information Technology) を活用して販売活動を管理するための販売活動管理システム、プログラム、及び記録媒体に関する。

【0 0 0 2】

【従来の技術】

販売活動の管理を行う管理者（マネージャ）は、常に個々の商談の段階を把握し、販売担当者に対して適切な指示を行う必要がある。販売担当者の日々の活動（例えば、訪問活動など）の結果は一般に日報等によって管理者に報告され、その日報や顧客台帳などを利用して販売活動の管理が行われていた。このように書類を用いて活動管理を行う場合、書類の記載内容が各販売担当者によって異なることが多く、管理者は正確且つ客観的な情報を入手することが難しいという問題があった。また、販売部門等において商談全体を一括して把握したり、所望の切り口から個々の商談を把握するといったことも困難であった。

【0 0 0 3】

特に、商談において、製品の成約に至るまでの商談プロセスに対応して適切な時期及び内容で商談プロセスの各ステップを遂行されることが望ましいが、そのような顧客に関する情報は販売担当者個人が把握していても管理者へは伝達されないか、あるいは伝達不十分となりがちであった。

【0 0 0 4】

ここで、企業収益を直接支える販売活動等を含む業務全般の業務革新を図ることが可能な S F A システムが普及してきている。この S F A システムにおいて、さまざまな I T (情報技術) を駆使して、販売部門でも単なる業務の合理化以上の効果を期待できるようになっている。例えば、グループウェアを利用して、販売部門全体での活動効率を上げたり、ベテラン担当者の詳細な行動実績を新人担当者が参照できたりするようになる。また、モバイルコンピューティング技術の向上によって、顧客先から必要な営業資料を即座に取り出したり、直行直帰体制が実現できるようになる。さらに、顧客ごとに過去の履歴(コンタクト履歴)をパソコン上で管理することで新たな商談につなげたり、その進捗状況を管理したり、各段階で必要になる情報を即座に取り出せるようにするなどの機能も提供することができる。販売担当者は、この S F A システムを利用することにより、効率的な販売活動を行うことができると共に、顧客満足度を向上させることができる。

【0 0 0 5】

従来、上記 S F A システムを利用したマネージメントシステムとして、管理者が持つマネージメント知識を全社の共有財産として蓄積すると共に、これらの知識を有効に運用できるようにしたものが開示されている(例えば、特許文献 1 参照)。

【0 0 0 6】**【特許文献 1】**

特開 2 0 0 2 - 2 7 9 1 5 9 号公報

【0 0 0 7】**【発明が解決しようとする課題】**

しかしながら、管理者のスキルによって販売担当者に対するマネージメントには

大きなバラツキがあり、高いレベルでの的確な指示がいきわたらないことが多い上に、マネジメントを行うにあたって、管理者の経験や感覚などに頼りがちである。また、販売活動においてどのようなプロセスをとるかは個々の販売担当者によるところが大きい。このように、管理者や販売担当者のスキルレベルによっては的確な販売活動を行うことができない場合がある。

【0 0 0 8】

本発明は、上述したごとくの実情に鑑みてなされたものであり、管理者のスキルレベルに影響されることなく、販売活動において各販売担当者に対して指示やアドバイスを的確に行えるようにした販売活動管理システム、プログラム、及び記録媒体を提供すること、を目的としてなされたものである。

【0 0 0 9】

【課題を解決するための手段】

上記課題を解決するために、請求項 1 の発明は、販売活動を管理するためのサーバ装置を有する販売活動管理システムにおいて、前記サーバ装置は、販売担当者又はその販売担当者の管理者が使用する端末装置とネットワークを介して接続され、各販売担当者の活動内容を管理するための活動管理情報を登録した活動管理情報データベースにアクセス可能とし、該活動管理情報データベースに登録した活動管理情報に基づいて前記各販売担当者の活動内容を評価する活動内容評価手段と、該評価結果に基づいて前記各販売担当者の活動内容に関する評価レポートを作成する評価レポート作成手段と、該作成した評価レポートを前記端末装置に送信する評価レポート送信手段とを有することを特徴としたものである。

【0 0 1 0】

請求項 2 の発明は、請求項 1 の発明において、前記活動管理情報は、前記各販売担当者の商談登録数、顧客訪問数、販売活動に係わる時間数、商談成約数（又は商談成約率）、売上金額、売上見込み金額のいずれか 1 又は複数を少なくとも含むことを特徴としたものである。

【0 0 1 1】

請求項 3 の発明は、請求項 2 の発明において、前記活動管理情報は、商談の進捗状況を示す商談熟度別に前記活動管理情報データベースに登録されていること

を特徴としたものである。

【 0 0 1 2 】

請求項 4 の発明は、請求項 1 乃至 3 のいずれか 1 の発明において、前記サーバ装置は、前記活動管理情報データベースに登録した活動管理情報に基づいて所定数（又は所定率）以上の商談成約数（又は商談成約率）を示した販売担当者の活動パターンを分析する活動パターン分析手段を有し、前記評価レポート作成手段は、前記活動パターン分析手段により分析した結果に基づいて前記各販売担当者の活動内容に関するアドバイス情報を生成し、該生成したアドバイス情報を前記評価レポートに付加することを特徴としたものである。

【 0 0 1 3 】

請求項 5 の発明は、請求項 4 の発明において、前記アドバイス情報は、前記各販売担当者に対する活動指示情報を含むことを特徴としたものである。

【 0 0 1 4 】

請求項 6 の発明は、請求項 2 乃至 5 のいずれか 1 の発明において、前記活動パターン分析手段は、前記活動管理情報データベースに登録した活動管理情報に基づいて所定額以上の売上金額又は売上見込み金額を示した販売担当者の活動パターンを分析することを特徴としたものである。

【 0 0 1 5 】

請求項 7 の発明は、請求項 1 乃至 6 のいずれか 1 の発明において、前記評価レポート作成手段は、前記活動内容評価手段による評価結果に基づいて前記各販売担当者の活動内容にランク付けすることを特徴としたものである。

【 0 0 1 6 】

請求項 8 の発明は、請求項 1 乃至 7 のいずれか 1 の発明において、前記サーバ装置は、顧客に関する情報を登録した顧客情報データベースと、該顧客情報データベースに登録した顧客の中から、前記活動管理情報データベースにおいて所定レベル以上の商談熟度に分類された顧客をターゲティングする顧客ターゲティング手段とを有し、該顧客ターゲティング手段によりターゲティングした顧客に関する情報を前記顧客情報データベースから抽出して前記評価レポートに付加することを特徴としたものである。

【 0 0 1 7 】

請求項 9 の発明は、請求項 1 乃至 8 のいずれか 1 の発明において、前記サーバ装置は、販売活動におけるノウハウ、知識等を含むナレッジ情報を、前記顧客情報データベースに登録した顧客情報に関連付けて登録したナレッジデータベースにアクセス可能とし、前記評価レポートを前記端末装置に送信する際に、前記顧客ターゲティング手段によりターゲティングした顧客に関連したナレッジ情報を前記ナレッジデータベースから抽出して前記端末装置に送信することを特徴としたものである。

【 0 0 1 8 】

請求項 1 0 の発明は、請求項 1 乃至 9 のいずれか 1 の発明において、前記ナレッジデータベースは、販売活動において活用するための各種販促資料、販売活動履歴、機器に関する納入実績のいずれか 1 又は複数を少なくとも含む販売支援情報を、前記顧客情報データベースに登録した顧客情報に関連付けて登録して有し、前記サーバ装置は、前記評価レポートを前記端末装置に送信する際に、前記顧客ターゲティング手段によりターゲティングした顧客に関連した販売支援情報を前記ナレッジデータベースから抽出して前記端末装置に送信することを特徴としたものである。

【 0 0 1 9 】

請求項 1 1 の発明は、請求項 1 0 の発明において、前記サーバ装置は、前記評価レポートに基づいて販売活動した結果を活動管理情報として前記端末装置から受け付けて、該受け付けた活動管理情報を前記活動管理情報データベースに登録することを特徴としたものである。

【 0 0 2 0 】

請求項 1 2 の発明は、請求項 1 乃至 1 1 のいずれか 1 の発明において、前記評価レポートは、前記各販売担当者の管理者からのコメントを入力するための領域を有していることを特徴としたものである。

【 0 0 2 1 】

請求項 1 3 の発明は、請求項 1 乃至 1 2 のいずれか 1 に記載の販売活動管理システムとしての機能をコンピュータに実行させるためのプログラムである。

【0022】

請求項 14 の発明は、請求項 13 に記載のプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体である。

【0023】**【発明の実施の形態】**

図 1 は、本発明の一実施形態である販売活動管理システムの構成例を説明するための図で、図中、10 はサーバ装置で、該サーバ装置 10 は、活動内容評価手段 10 a、活動パターン分析手段 10 b、評価レポート作成手段 10 c、評価レポート送信手段 10 d を有し、11 は各販売担当者の活動内容を管理するための活動管理情報を登録した活動管理情報 DB、12 はサーバ装置 10 において作成される評価レポート、20 は販売部門で、該販売部門 20 は、販売担当者（又はその販売担当者の管理者）22₁、22₂、…が使用する端末装置 21₁、21₂、…を有し、30 は顧客である。サーバ装置 10 は、端末装置 21₁、21₂、…とネットワーク 1 を介して接続され、活動管理情報 DB 11 にアクセス可能とする。

【0024】

ここで、本販売活動管理システムの実施形態として、サーバ装置 10 はネットワーク等を介して活動管理情報 DB 11 にアクセスするようにしてもよい。すなわち、活動管理情報 DB 11 がサーバ装置 10 とは物理的に離散している場合や、また、活動管理情報 DB 11 がサーバ装置 10 に物理的に含まれている場合のどちらの形態も取りうる。

【0025】

また、サーバ装置 10 には、上記各手段が有する機能を実行するためのプログラムが格納されていればよい。これらのプログラムには、上記各手段を利用者が使用する際に、操作が容易になるように GUI（グラフィカルユーザインタフェース）を備えるようにするとよい。また、サーバ装置 10 の設置場所としては、例えば、企業等のシステム管理部門だけでなく、外部のサービス提供会社等に設置してもよく、また、外部のレンタルサーバを利用する形態も可能である。さらに、本販売活動管理システムの運営形態としては、例えば、企業単独での運営や

、外部のサービス提供会社等による運営など各種の運営形態が可能である。

【0026】

本発明における各実施形態の説明に際し、サーバ装置10を1つの装置として示しているが、ネットワークを介してサーバ装置10の各機能を、例えば他のサーバ装置や端末装置に分散させてもよい。また、各端末装置は、デスクトップ型パーソナルコンピュータとして図示しているが、ネットワーク接続可能なモバイルコンピュータや、携帯電話などであってもよく、使用形態に応じた形態であればよい。また、本販売活動管理システムにおいて利用可能な端末装置を複数台設置する場合、例えばLAN等によりネットワーク接続される必要がある。

【0027】

本発明に係るサーバ装置や端末装置を構成する情報処理装置としては汎用コンピュータが想定され、各種情報を入力するためのキーボード、マウス、記録媒体読取装置、他の機器から入力するためのネットワーク機器などの入力装置、検索結果やその他の情報を表示するためのCRT、LCDなどのディスプレイである表示装置、印刷装置、ネットワーク機器、記録媒体用記録装置などの出力装置、更には、上記プログラムを記憶したROMやHDD等の記憶装置、その記憶装置に記憶したプログラムを実行するためのCPU、及びその実行領域としてのRAMを主要な構成要素とし、これらの構成要素がバスにより接続されているものとする。前述したサーバ装置10及び端末装置211、212は、このような汎用コンピュータに基づいて構成されているものとする。

【0028】

また、図1に示したネットワーク1としては、有線、無線に限らず専用回線、電話回線等で接続されたインターネットや、インターネット技術を利用したイントラネットの形態でもよく、さらには、専用回線を使用する場合でもWAN (Wide Area Network) やMAN (Metropolitan Area Network) に限らず、サーバ装置10の設置場所によっては、LAN (Local Area Network) で構成される形態もとりうる。また、このネットワークには、専用回線の使用、伝送データの暗号化、各端末装置を使用するユーザの認証等、様々な方法によるセキュリティの強化を実施する

ことが望ましい。

【0 0 2 9】

本販売活動管理システムは、各販売担当者の活動内容を分析し、その分析結果（以下、評価結果という）と共に、例えば、現状どのような活動が足りないのか、今後どのような活動を行うようにしたらよいのかといったことをアドバイスするためのアドバイス情報を含む評価レポート 1 2 を作成し、この評価レポート 1 2 を各販売担当者に通知できるようにしたものである。この評価レポート 1 2 は、例えば、業績の高い販売担当者の商談における成功事例の活動内容（活動パターン）をベースとして作成されるために、販売担当者はこの評価レポート 1 2 に従って行動することにより、管理者のスキルレベルに影響されることなく、効率的にレベルの高い販売活動を行うことができるようになる。

【0 0 3 0】

以下、図 1 に示す活動管理情報 D B 1 1 及び各手段について詳細に説明する。

活動管理情報 D B 1 1 は、各販売担当者の活動内容を管理するための活動管理情報を登録したもので、販売担当者 2 2 1, 2 2 2, …に関連付けて登録されている。上記活動管理情報は、各販売担当者の商談登録数、顧客訪問数、活動時間数、商談成約数（又は商談成約率）、売上金額、売上見込み金額のいずれか 1 又は複数を含み、後述する商談の進捗状況を示す商談熟度別に活動管理情報 D B 1 1 に登録されている。尚、上記活動管理情報の項目はこれらに限定されず、例えば、当初計画に対して遅延している遅延商談数、一定期間経過した後にも進捗がみられない停滞商談数、商談活動比率等、様々な切り口について設定することができる。

【0 0 3 1】

活動内容評価手段 1 0 a は、活動管理情報 D B 1 1 に登録した活動管理情報に基づいて各販売担当者の活動内容を評価する。上記したように活動管理情報には、各販売担当者の商談登録数、顧客訪問数、活動時間数、商談成約数（又は商談成約率）、売上金額、売上見込み金額のいずれか 1 又は複数を含み、具体的な評価方法としては、例えば、活動管理情報の各データについて、所定の基準値と比較して多いか少ないかにより活動内容を評価する。この際、上記活動管理情報の

各データの組み合わせ（例えば、商談登録数及び顧客訪問数）に対して評価するようにしてもよい。この場合、顧客訪問数が多いわりに商談登録数が少ないなど、各活動管理情報間における関係に基づいての評価が可能となる。

【0032】

評価レポート作成手段10cは、活動内容評価手段10aによる評価結果に基づいて各販売担当者の活動内容に関する評価レポート12を作成する。評価レポート送信手段10dは、評価レポート作成手段10cで作成した評価レポート12を端末装置211, 212, …に送信する。この評価レポート12には、上記した評価結果、アドバイス情報等を含むものとする。また、評価レポート作成手段10cは、活動内容評価手段10aによる評価結果に基づいて各販売担当者の活動内容に対してランク付けすることができる。このランクは評価レポート12に付加することができ、これによって各販売担当者は販売活動においてどこが自分の弱点なのかを直感的に把握することができる。

【0033】

また、活動パターン分析手段10bは、活動管理情報DB11に登録した活動管理情報に基づいて所定数（又は所定率）以上の商談成約数（又は商談成約率）を有する販売担当者の活動パターンを分析する。この際、業績の判断基準は、上記商談成約数（又は商談成約率）だけでなく、例えば販売担当者の所定期間における売上金額（又は売上見込み金額）、利益額（率）などから判断してもよい。また、上記活動パターンとは、商談発生から成約に至るまでの活動プロセスにおいて顧客に対してどのような行動をとったのかを示すものである。また、評価レポート作成手段10cは、活動パターン分析手段10bにより分析した結果に基づいて各販売担当者の活動内容に関するアドバイス情報を生成し、生成したアドバイス情報を評価レポート12に付加することができる。上記アドバイス情報は、各販売担当者の弱点に対して今後どのような販売活動を行えばよいかを的確に指示するためのものである。

【0034】

また、上記アドバイス情報は、活動管理情報DB11に登録した活動管理情報、例えば、各販売担当者の商談登録数、顧客訪問数、活動時間数、商談成約数（

又は商談成約率)、売上金額、売上見込み金額のいずれかの項目に応じて生成する。また、上記活動管理情報のうちのいずれか複数の組み合わせ(例えば、商談登録数及び顧客訪問数など)に対して生成するようにしてもよい。このように、活動内容に対する様々な切り口に応じてアドバイス情報を生成することができるため、販売担当者はより効率的に販売活動を行うことができる。

【0035】

本発明によると、管理者のスキルレベルに影響されることなく、各販売担当者に対して販売活動に係わる指示やアドバイスを的確に行うことができるため、効率的なマネジメントを可能とする。

また、販売活動において、各販売担当者が自らの弱点を認識できると共に、業績の高い販売担当者の行動パターンをベースとして販売活動に係わる指示又はアドバイスを受けることができるため、効率的な販売活動を行うことができるようになる。

【0036】

図2は、本発明の他の実施形態である販売活動管理システムの構成例を説明するための図で、本実施形態におけるサーバ装置10は、活動内容評価手段10a、活動パターン分析手段10b、評価レポート作成手段10c、評価レポート送信手段10d、顧客ターゲティング手段10e、顧客に関する情報を登録した顧客情報DB13を有している。また、14はナレッジDBである。本実施形態に示すシステム構成が図1に示したシステム構成と異なる点は、ナレッジDB14を有している点と、サーバ装置10に顧客ターゲティング手段10e及び顧客情報DB13を有している点である。尚、他の構成要素については図1に示したシステム構成と同様であるため、ここでの説明は省略するものとする。本実施形態のサーバ装置10は、顧客情報DB13を物理的に含むように図示しているが、顧客情報DB13とネットワーク等を介して接続するように構成してもよい。

【0037】

図2において、ナレッジDB14は、販売活動におけるノウハウ、知識等を含むナレッジ情報14aを、顧客情報DB13に登録した顧客情報に関連付けて登録したものである。また、このナレッジDB14には、販売活動において活用す

るための各種販促資料，販売活動履歴（例えば、過去の商談時における決定パターンや提案内容などを含む），機器に関する納入実績のいずれか 1 又は複数を少なくとも含む販売支援情報 1 4 b を、顧客情報 DB 1 3 に登録した顧客情報に関連付けて登録するようにしてもよい。

【0 0 3 8】

顧客ターゲティング手段 1 0 e は、顧客情報 DB 1 3 に登録した顧客の中から、活動管理情報 DB 1 1 において所定レベル以上の商談熟度に分類された顧客をターゲティングする。この際、顧客ターゲティング手段 1 0 e によりターゲティングした顧客に関する情報を顧客情報 DB 1 3 から抽出して評価レポート 1 2 に付加するようにしてもよい。

【0 0 3 9】

サーバ装置 1 0 は、ナレッジ DB 1 4 にアクセス可能とし、評価レポート 1 2 を端末装置 2 1 1，2 1 2，…に送信する際に、顧客ターゲティング手段 1 0 e によりターゲティングした顧客に関連したナレッジ情報 1 4 a をナレッジ DB 1 4 から抽出して端末装置 2 1 1，2 1 2，…に送信する。この際、顧客ターゲティング手段 1 0 e によりターゲティングした顧客に関連した販売支援情報 1 4 b をナレッジ DB 1 4 から抽出して端末装置 2 1 1，2 1 2，…に送信するようにしてもよい。ここで、上記販売支援情報 1 4 b には、例えば、カタログ、チラシ、提案書等の各種販売活動に活用するツールを含むようにしてもよい。尚、サーバ装置 1 0 から、評価レポート 1 2，ナレッジ情報，販売支援情報等を販売担当者の管理者（マネージャ）に送信するようにしてもよい。

【0 0 4 0】

また、サーバ装置 1 0 は、前記送信した評価レポート 1 2 に基づいて顧客に対する販売活動を行った結果を活動管理情報として販売担当者が使用する端末装置 2 1 1，2 1 2，…から受け付けて、受け付けた活動管理情報を活動管理情報 DB 1 1 に登録するようにしてもよい。

【0 0 4 1】

本発明によると、販売活動において、活動内容を評価した評価レポートに加えて、顧客訪問時において有用なナレッジ情報や販売支援情報が送信されるため、

販売担当者は、これらの情報に基づいて販売活動を効果的且つ効率的に展開し、販売担当者の思い込みによる的外れな訪問をなくすることができるため、顧客満足度の向上を図ることができる。

【 0 0 4 2 】

また、顧客情報によって訪問内容が明確となり、それに沿った情報やツールが販売担当者に送信されるため、顧客に対して、よりの確な訪問を行うことができる。

【 0 0 4 3 】

また、評価レポートに基づいて販売活動を行った結果を活動管理情報として販売担当者が使用する端末装置から受け付けて、受け付けた活動管理情報を登録することにより、評価レポートのアドバイス情報に対する効果を確認することができる。

【 0 0 4 4 】

図 3 は、商談の進捗状況に応じて商談毎に設定される熟度ステップの一例を示す図で、図中、4 0 は熟度ステップで、該熟度ステップ 4 0 は、例えば、接点確保 4 1，リレーション確立 4 2，状況精査 4 3，興味付け 4 4，ニーズ把握 4 5，課題の抽出 4 6，本格提案 4 7，購買阻害要因の排除 4 8，受注 4 9 の 9 つのステップで構成されている。このような熟度ステップに分類することによって、商談の進捗状況を直感的に把握することが可能となる。図 1 及び図 2 に示した活動管理情報 DB 1 1 は、上記熟度ステップ毎に活動管理情報を登録している。

【 0 0 4 5 】

ここで、接点確保 4 1 とは、新規の顧客への初めての訪問等、顧客と最初の接触を図るためのステップで、リレーション確立 4 2 とは、顧客の主要なセクションや営業現場のスタッフと顔見知りになるように努める等、顧客とのつきあいの確立を図るためのステップで、状況精査 4 3 とは、顧客の既存機器や競合相手等、契約の成否や条件に影響することが予想される事項を調査するためのステップである。

【 0 0 4 6 】

興味付け 4 4 とは、顧客の欲求を喚起するためのステップで、ニーズ把握 4 5

とは、顧客が求めている製品等の内容を把握するためのステップで、課題の抽出 4 6 とは、顧客が求めている製品等の提供を実現するために解決すべき課題を探索するためのステップである。

【 0 0 4 7 】

本格提案 4 7 とは、顧客が求めている製品等を提供する契約を提案するためのステップで、購買阻害要因の排除 4 8 とは、契約の締結を阻む要因を解消するためのステップで、受注 4 9 は、取引にかかる契約が成立するためのステップである。このように熟度ステップ 4 0 は、接点確保 4 1，リレーション確立 4 2，状況精査 4 3，興味付け 4 4，ニーズ把握 4 5，課題の抽出 4 6，本格提案 4 7，購買阻害要因の排除 4 8，受注 4 9 の順にステップが進むにつれて商談が進行していくものとする。

【 0 0 4 8 】

図 4 は、活動管理情報 DB 1 1 に登録された活動管理情報の登録状況の一例を示す図で、図中、5 0 は登録状況一覧リストで、該登録状況一覧リスト 5 0 は、販社名 5 1，部課所名 5 2，販売担当者数 5 3，案件登録 5 4，商品明細 5 5，見積り明細 5 6，活動登録 5 7 の各項目を有している。ここで、案件登録 5 4 は、各部門において継続中の全案件の合計件数と、商談熟度別の登録件数とを示した項目である。商品明細 5 5 は、全案件に対する商品明細（商品構成）を作成した件数の比率である商品明細作成率を示した項目で、この商品明細作成率は商談熟度別に表示することも可能である。

【 0 0 4 9 】

見積り明細 5 6 は、全案件に対する見積り明細（上記商品構成に対する見積り）を作成した件数の比率である見積り明細作成率を示した項目で、この見積り明細作成率は商談熟度別に表示することも可能である。活動登録 5 7 は、例えば、2 0 0 2 年 1 月 2 8 日から 2 0 0 2 年 2 月 1 日までの 5 日間といったように任意に定めた期間における、1 日あたりの活動登録時間を示した項目で、この活動登録時間は、例えば、商談案件活動に要した時間、商談案件外活動に要した時間、顧客対応以外の活動に要した時間、移動に要した時間、休暇に要した時間などに区分して表示することも可能である。

【 0 0 5 0 】

図 5 は、本発明に係わる評価レポートの詳細構成例について示した図で、図中、6 0 は評価レポートで、該評価レポート 6 0 は、情報の種別 6 1，ランク 6 2，評価結果 6 3，アドバイス情報 6 4，顧客情報 6 5 を有している。本例は、活動管理情報として「商談登録数」に基づいて活動内容の評価を行った場合の評価レポートについて示したもので、評価結果 6 3 には「商談登録数が少ない」が表示されている。これは、例えば、所定期間における商談登録数を基準値 7 と設定しておいた場合、この基準値 7 に対して登録数 5 であったために判断された結果である。また、ランク 6 2 には評価ランクとして「B」が表示されている。これは、例えば A，B，C の 3 段階にランク分けした場合について示しており、ランク分けの基準は任意に設定することができる。また、アドバイス情報 6 4 には「顧客訪問時に積極的に興味付けを行い、商談まで発展させる。具体的な活動パターンは、～。」が表示されており、このアドバイス情報 6 4 は、業績の高い販売担当者の活動パターンを分析することにより生成される。各販売担当者は、評価レポート 6 0 のアドバイス情報 6 4 に基づいて商談を進めていくことができる。

【 0 0 5 1 】

また、顧客情報 6 5 は、所定の商談熟度以上（本例では、商談熟度 7 以上）の顧客を最重点顧客として顧客情報 DB 1 3 から抽出して付加されたものである。これにより、販売担当者は、訪問すべき顧客に関する情報を確認することができる上に、上記アドバイス情報を活用して顧客情報 6 5 の顧客に対して効果的に商談を進めることができる。

【 0 0 5 2 】

図 6 は、評価レポート 6 0 の他の構成例について示した図である。本例に示す評価レポート 6 0 は、管理者のコメント入力欄 6 6 をさらに有している。この場合、サーバ装置 1 0 から管理者が使用する端末装置に評価レポート 6 0 を送信する。管理者は評価レポート 6 0 をチェックし、アドバイス情報や、販売担当者に対するコメント等があれば管理者コメント入力欄 6 6 に端末装置から入力する。その後、管理者は、評価レポート 6 0 を販売担当者が使用する端末装置に送信する。これによると、販売担当者は、アドバイス情報に加えて、上司コメントを同

時に取得することができるため、よりレベルの高い販売活動を行うことができるようになる。

【0053】

図7は、本発明が適用される販売活動管理方法の一例について説明するためのフロー図である。本例は、図2に示したシステム構成に基づいて説明するものとする。

まず、サーバ装置10は、活動管理情報DB11にアクセスし（ステップS1）、活動管理情報DB11に登録された活動管理情報に基づいて販売担当者の活動内容を評価する（ステップS2）。ここで、活動管理情報には、例えば、各販売担当者の商談登録数、顧客訪問数、活動時間数、商談成約数（又は商談成約率）、売上金額、売上見込み金額等を含むものとする。次に、サーバ装置10は、評価結果に基づいて販売担当者の活動内容に関する評価レポート12を作成する（ステップS3）。

【0054】

サーバ装置10は、上記ステップS3において評価レポート12を作成した後、アドバイス情報を評価レポート12に付加するかどうか判断し（ステップS4）、アドバイス情報を評価レポート12に付加する場合（YESの場合）、活動管理情報DB11から所定数（又は率）以上の商談成約数（又は商談成約率）を示した販売担当者の活動パターンを分析し（ステップS5）、分析結果に基づいて販売担当者の活動内容に関するアドバイス情報を生成し（ステップS6）、生成したアドバイス情報を評価レポート12に付加し（ステップS7）、ステップS8に移行する。また、上記ステップS4においてアドバイス情報を評価レポート12に付加しない場合（NOの場合）、ステップS8に移行する。

次に、ステップS8において、サーバ装置10は、評価レポート12を販売担当者が使用する端末装置に送信する（ステップS8）。

【0055】

図8は、本発明が適用される販売活動管理方法の他の例について説明するためのフロー図である。本例は、図2に示したシステム構成に基づいて説明するものとする。

まず、サーバ装置 1 0 は、顧客情報 DB 1 3 の中から、活動管理情報 DB 1 1 において所定レベル以上の商談熟度に分類された顧客をターゲティングし（ステップ S 1 1）、ターゲティングした顧客に関する情報を評価レポート 1 2 に付加し（ステップ S 1 2）、評価レポート 1 2 を端末装置に送信する（ステップ S 1 3）。

【 0 0 5 6 】

次に、サーバ装置 1 0 は、ナレッジ情報を端末装置に送信するかどうか判断し（ステップ S 1 4）、ナレッジ情報を端末装置に送信する場合（YES の場合）、ナレッジ DB 1 4 から、ステップ S 1 1 においてターゲティングした顧客に関連したナレッジ情報を抽出し（ステップ S 1 5）、ステップ S 1 6 に移行する。上記ステップ S 1 4 においてナレッジ情報を端末装置に送信しない場合（NO の場合）、ステップ S 1 6 に移行する。

ステップ S 1 6 において、サーバ装置 1 0 は、販売支援情報を端末装置に送信するかどうか判断し（ステップ S 1 6）、販売支援情報を端末装置に送信する場合（YES の場合）、ナレッジ DB 1 4 から、ステップ S 1 1 においてターゲティングした顧客に関連した販売支援情報を抽出し（ステップ S 1 7）、ステップ S 1 8 に移行する。上記ステップ S 1 6 において販売支援情報を端末装置に送信しない場合（NO の場合）、そのまま終了する。次に、サーバ装置 1 0 は、前記抽出したナレッジ情報及び／又は販売支援情報を端末装置に送信する（ステップ S 1 8）。

【 0 0 5 7 】

以上、本発明の販売活動管理システムにおける各機能を中心に各実施形態を説明してきたが、本発明は、販売活動管理システムにおける各ステップを実行する方法としても説明したように販売活動管理方法としての形態もとることができる。また、この各機能を有する販売活動管理システムと同様に、コンピュータに販売活動管理システムとして機能させるためのプログラムとしての形態も、また、そのプログラムを記録した記録媒体としての形態も可能である。

【 0 0 5 8 】

本発明による販売活動管理の機能を実現するためのプログラムやデータを記憶

した記録媒体の実施形態について説明する。記録媒体としては、具体的には、C D—R O M（—R／—R W）、光磁気ディスク、D V D—R O M、F D、フラッシュメモリ、メモリカードや、メモリスティック及びその他各種R O MやR A M等が想定でき、これら記録媒体に上述した本発明の各実施形態のシステムとしての機能をコンピュータに実行させ、販売活動管理の機能を実現するためのプログラムを記録して流通させることにより、当該機能の実現を容易にする。そしてコンピュータ等の情報処理装置に上記のごとくの記録媒体を装着して情報処理装置によりプログラムを読み出すか、若しくは情報処理装置が備えている記憶媒体に当該プログラムを記憶させておき、必要に応じて読み出すことにより、本発明に関わる販売活動管理の機能を実行することができる。

【 0 0 5 9 】

【発明の効果】

本発明によると、管理者のスキルレベルに影響されることなく、各販売担当者に対して販売活動に係わる指示やアドバイスを的確に行うことができるため、効率的なマネジメントを行うことができる。

また、販売活動において、活動内容を評価した評価レポートに加えて、顧客訪問時において有用なナレッジ情報や販売支援情報が送信されるため、販売担当者は、これらの情報に基づいて販売活動を効果的且つ効率的に展開し、販売担当者の思い込みによる的外れな訪問をなくすことができるため、顧客満足度の向上を図ることができる。

【図面の簡単な説明】

【図 1】 本発明の一実施形態である販売活動管理システムの構成例を説明するための図である。

【図 2】 本発明の他の実施形態である販売活動管理システムの構成例を説明するための図である。

【図 3】 商談の進捗状況に応じて商談毎に設定される熟度ステップの一例を示す図である。

【図 4】 活動管理情報 D B に登録された活動管理情報の登録状況の一例を示す図である。

【図 5】 本発明に係わる評価レポートの詳細構成例について示した図である。

【図 6】 評価レポートの他の構成例について示した図である。

【図 7】 本発明が適用される販売活動管理方法の一例について説明するためのフロー図である。

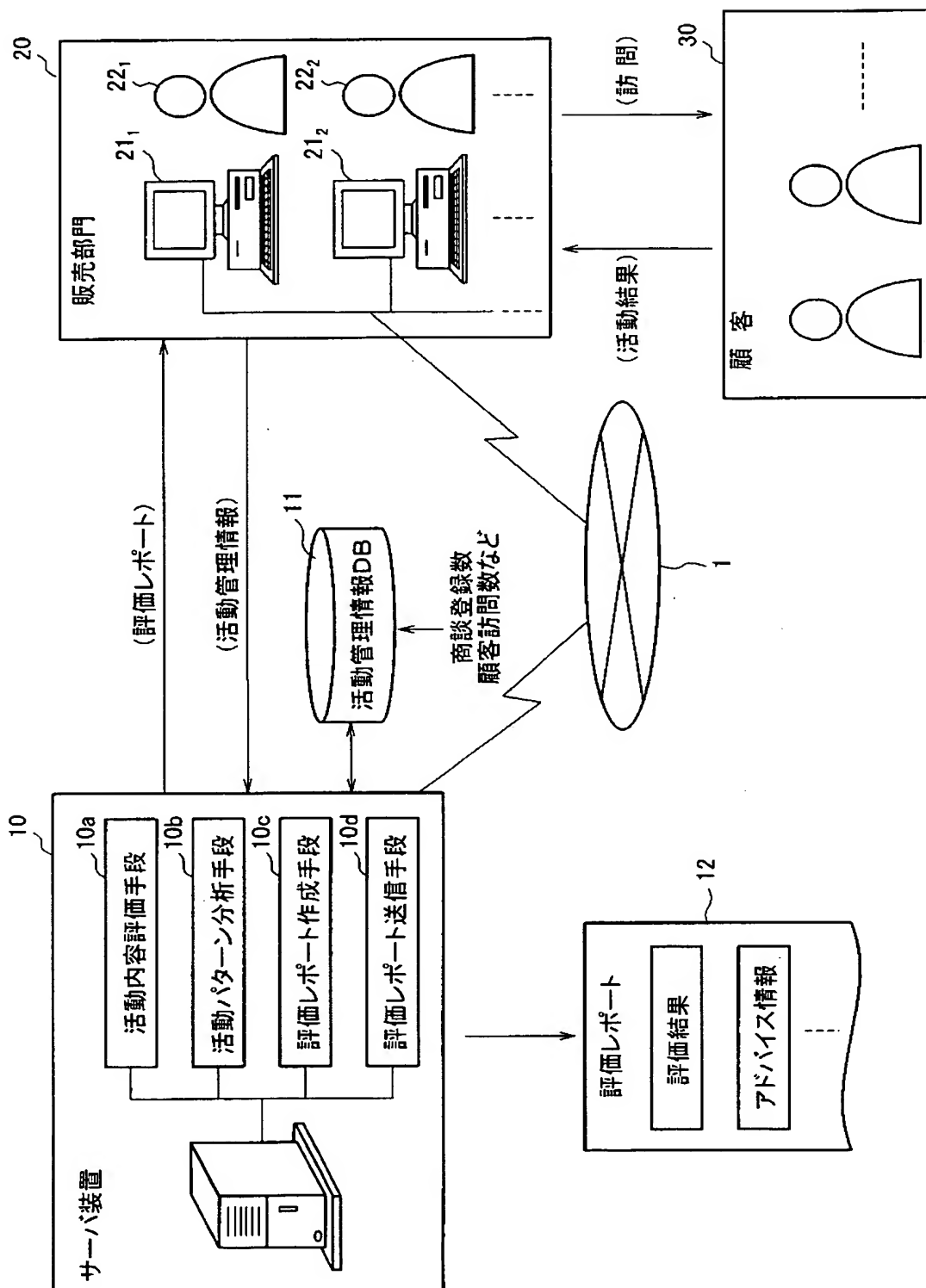
【図 8】 本発明が適用される販売活動管理方法の他の例について説明するためのフロー図である。

【符号の説明】

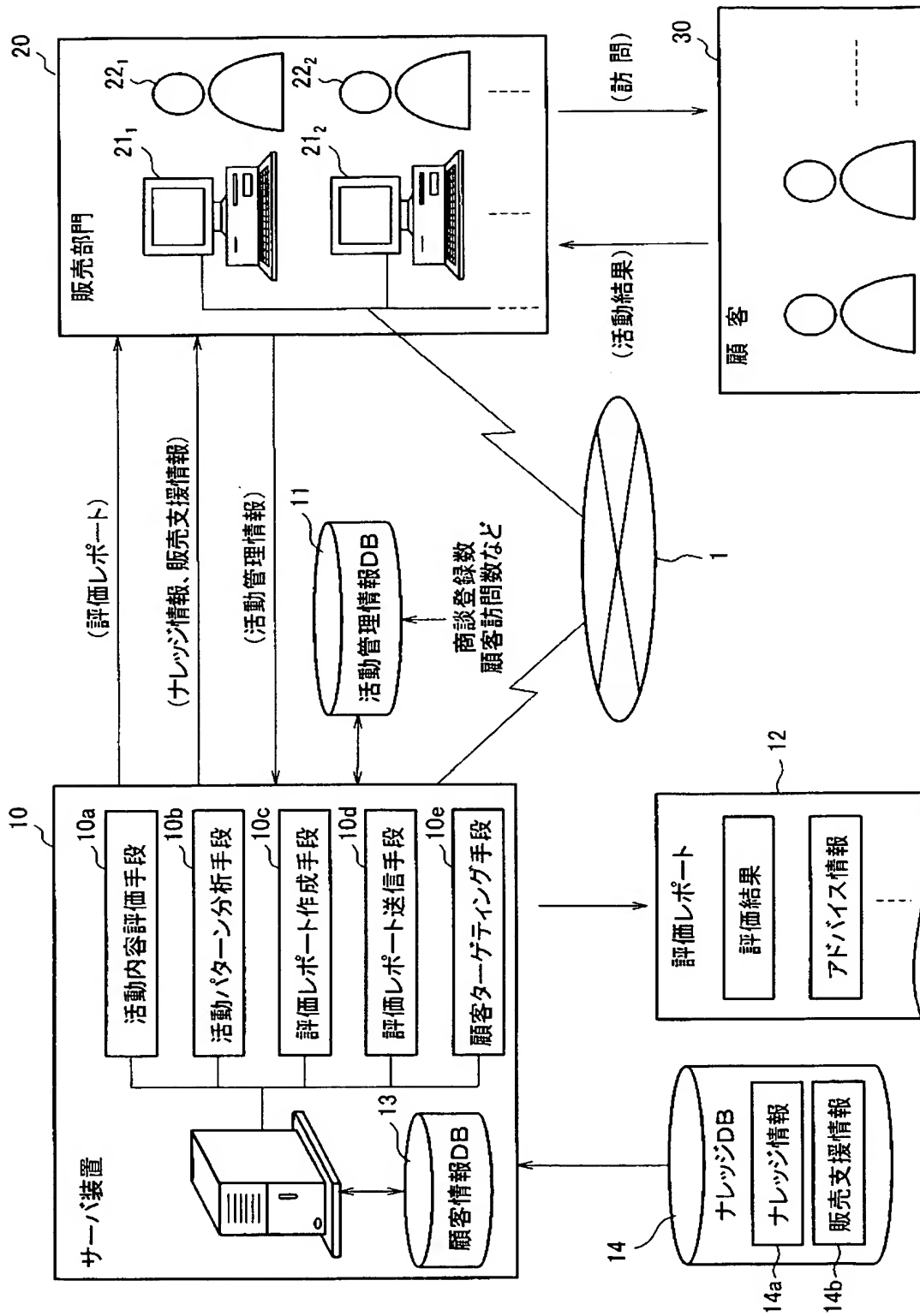
1…ネットワーク、10…サーバ装置、10a…活動内容評価手段、10b…活動パターン分析手段、10c…評価レポート作成手段、10d…評価レポート送信手段、10e…顧客ターゲティング手段、11…活動管理情報DB、12…評価レポート、13…顧客情報DB、14…ナレッジDB、14a…ナレッジ情報、14b…販売支援情報、20…販売部門、21₁，21₂…端末装置、22₁，22₂…販売担当者（又はその販売担当者の管理者）、30…顧客、40…熟度ステップ、41…接点確保、42…リレーション確立、43…状況精査、44…興味付け、45…ニーズ把握、46…課題の抽出、47…本格提案、48…購買阻害要因の排除、49…受注、50…登録状況一覧リスト、51…販社名、52…部課所名、53…販売担当者数、54…案件登録、55…商品明細、56…見積り明細、57…活動登録、60…評価レポート、61…情報種別、62…リンク、63…評価結果、64…アドバイス情報、65…顧客情報、66…管理者コメント入力欄。

【書類名】 図面

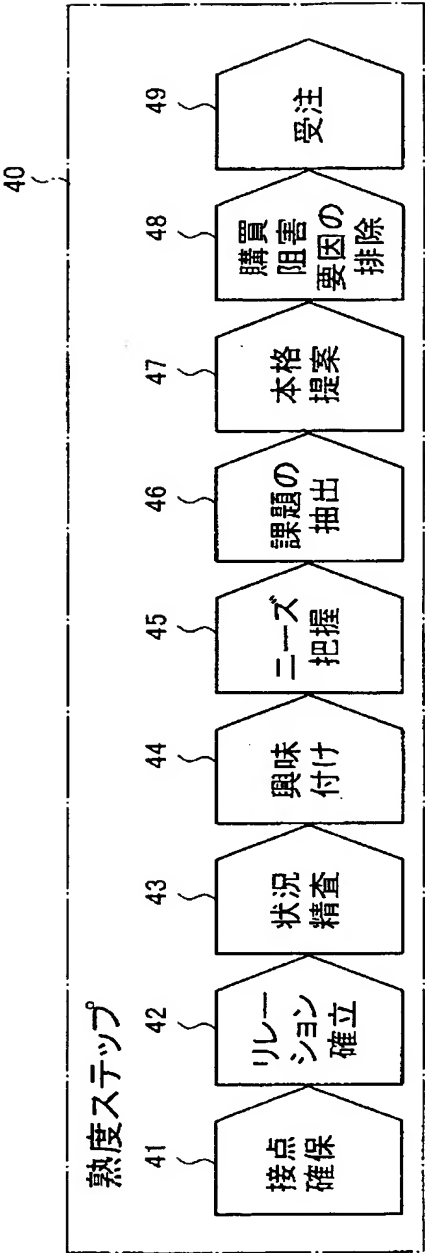
【図 1】



【図 2】



【図 3】



【図 4】

50
↓

51	販社名				東京R		
52	部課所名				第1営業部	第2営業部	
53	販売担当者数				合計		
					34	19	
54	案件登録	継続中の全案件(2002年2月2日時点)			合計 一人当り	7 0.2	76 4.0
		低	熟度1	件数 一人当り	5 0.1	60 3.2	
			熟度2	件数 一人当り	0 0.0	0 0.0	
			熟度3	件数 一人当り	0 0.0	1 0.1	
		中	熟度4	件数 一人当り	0 0.0	1 0.1	
			熟度5	件数 一人当り	0 0.0	3 0.2	
			熟度6	件数 一人当り	0 0.0	1 0.1	
		高	熟度7	件数 一人当り	2 0.1	6 0.3	
			熟度8	件数 一人当り	0 0.0	2 0.1	
			熟度9	件数 一人当り	0 0.0	2 0.1	
55	商品明細	商品明細作成率(全案件)				0%	4%
56	見積り明細	見積り明細作成率(全案件)				0%	0%
57	活動登録	活動登録時間(1日あたり合計h)				5.1	5.6

【図 5】

60

61	62	63	64
評価レポート (担当者: 理光 × 雄, 所属 ○○部)			
種別	ランク	評価結果	アドバイス情報
商談登録数	B	商談登録数が少ない (登録数: 5, 基準値7)	顧客訪問時に積極的に興味付けを行ない、 商談まで発展させる。 具体的な活動パターンは……………。
-----	-----	-----	-----

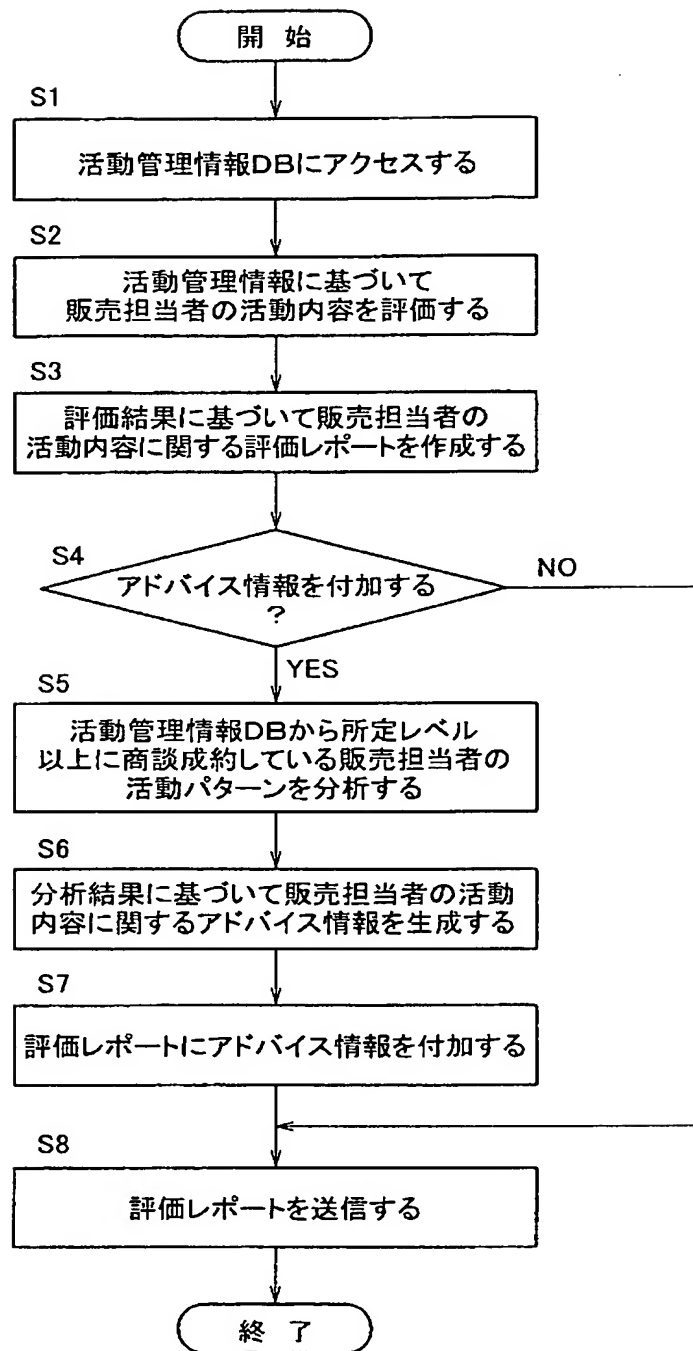
65

あなたが訪問すべき最重要顧客 (商談熟度7以上)			
顧客名	製品名	単価	数量
ABCI業	PPC 001	× × × × 円	2
-----	-----	-----	-----
-----	-----	-----	-----

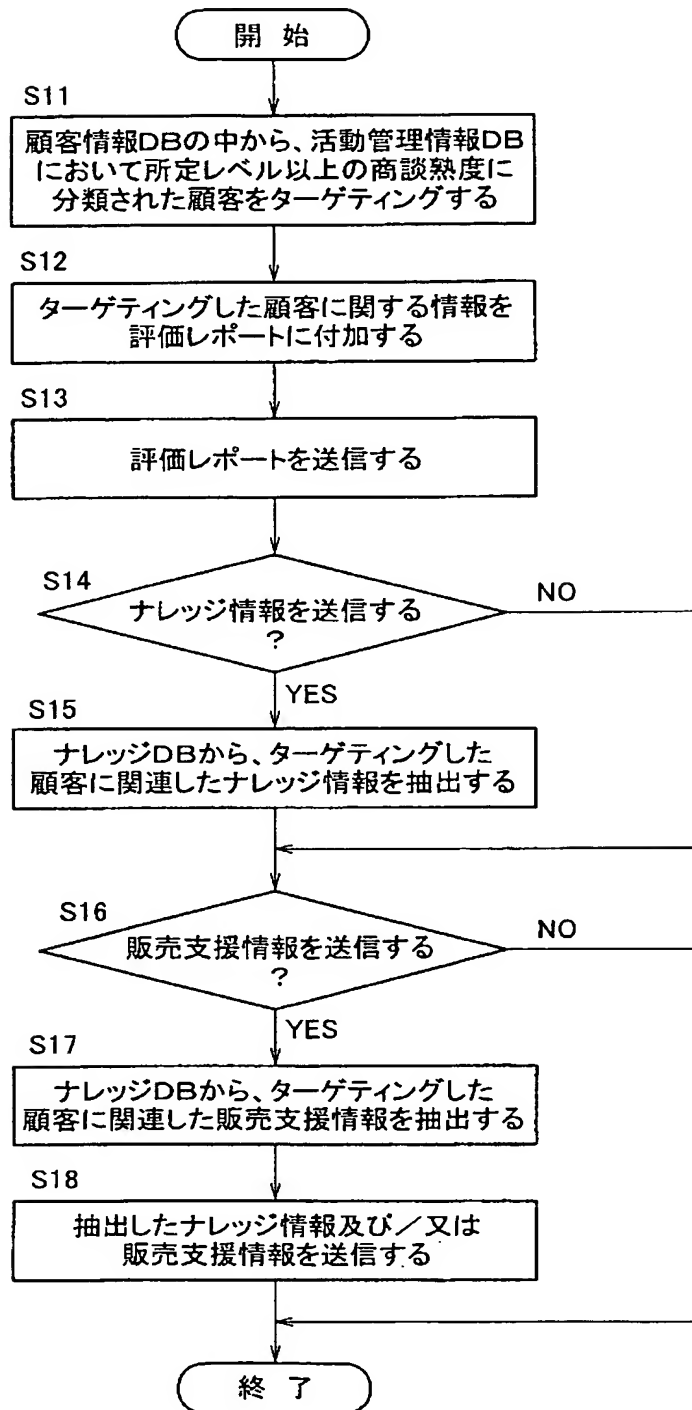
【図 6】

61	62	63	64	60
評価レポート (担当者: 理光 × 雄, 所属 ○○部)				
種別	ランク	評価結果	アドバイス情報	
商談登録数	B	商談登録数が少ない (登録数: 5, 基準値7)	顧客訪問時に積極的に興味付けを行ない、 商談まで発展させる。 具体的な活動パターンは.....。	
.....	
65 あなたが訪問すべき最重要顧客 (商談熟度7以上)				
顧客名	製品名	単価	数量	売上見込額
ABCI業	PPC 001	× × × × 円	2	× × × × 円
.....
66 管理者コメント				
顧客訪問時に.....				

【図 7】



【図 8】



【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 管理者のスキルレベルに影響されることなく、各販売担当者に対して販売活動に係わる指示やアドバイスを的確に行えるようにする。

【解決手段】 サーバ装置 1 0 は、活動内容評価手段 1 0 a，活動パターン分析手段 1 0 b，評価レポート作成手段 1 0 c，評価レポート送信手段 1 0 d を有し、各販売担当者の活動内容を管理するための活動管理情報を登録した活動管理情報 DB 1 1 にアクセス可能とする。サーバ装置 1 0 は、活動管理情報 DB 1 1 の活動管理情報に基づき各販売担当者の活動内容を評価し、該評価結果から前記各販売担当者の活動内容に関する評価レポート 1 2 を作成すると共に、活動管理情報 DB 1 1 の活動管理情報に基づき所定数以上の商談成約数を示した販売担当者の活動パターンを分析し、該分析結果から前記各販売担当者の活動内容に関するアドバイス情報を生成し、生成したアドバイス情報を評価レポート 1 2 に付加して端末装置 2 1 に送信する。

【選択図】 図 1

特願 2 0 0 3 - 0 9 3 2 4 5

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号

[0 0 0 0 0 6 7 4 7]

1. 変更年月日

2 0 0 2 年 5 月 1 7 日

[変更理由]

住所変更

住 所

東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号

氏 名

株式会社リコー